

## Burgers als consumenten van politiezorg: “u vraagt, wij draaien”?

Ruth Dujardin<sup>1</sup> en Antoinette Verhage<sup>2</sup>

### 1. Inleiding

Tegenwoordig komt het in de media regelmatig aan bod<sup>3</sup>. Politiezones beklagen zich erover dat burgers voor van alles en nog wat naar de politie bellen. De politiediensten zouden overstelpt worden met nutteloze oproepen. De overbelasting van de call-takers leidde zelfs tot een staking in het najaar van 2011<sup>4</sup>. Ook het evaluatierapport naar aanleiding van 10 jaar politiehervorming van de federale politieraad vermeldt dat politiemensen de indruk hebben dat ze overbevraagd worden (Bruggeman, 2009). Het aantal oproepen dat door de CIC's (Coördinatie- en communicatie centra) wordt behandeld, stijgt. Het voornoemde rapport wijt dit aan de toegenomen verwachtingen van burgers ten aanzien van de politie. Burgers zouden niet alleen bellen naar het noodnummer van de politie wanneer zij in nood verkeren, maar ook vaak voor de meest banale dingen, bijvoorbeeld wanneer ze de afstandsbediening van de tv niet vinden (Maeckelbergh, 2009).

Ook Verwee wijst op deze toegenomen verwachtingen van burgers en stelt dat onderzoek naar juist deze verwachtingen, maar ook naar wat de politie nu werkelijk doet, schaars is (Verwee, 2009a). Een eerdere inventarisatie van ‘wat de politie doet’ in België werd gemaakt op basis van participerende observaties. Daaruit bleek dat het takenpakket van politie een bijzonder breed palet aan activiteiten inhield. Eén van de conclusies was dat politie met vele zaken bezig was, en dat het bestrijden van criminaliteit daarin niet de eerste plaats innam. Van het totale aantal geobserveerde interventies had zo'n 20% een strafrechtelijk karakter (Verwee, 2009b). Bayley kwam overigens eerder al tot die conclusie (Bayley, 1996).

In bovenstaand onderzoek werd het takenpakket van politie bestudeerd op basis van observaties. Om echter een zicht te krijgen op de vraagzijde, met name de vragen en verwachtingen van de burger, is het nuttig om precies de concrete vragen, die burgers stellen aan politie, te bestuderen. In deze bijdrage doen we dan ook verslag van een analyse van deze vragen van burgers. Aan de hand van een verkennende kwalitatieve analyse van noodoproepen van burgers, die op het

---

<sup>1</sup> Criminologe, inspecteur bij politiezone Gent

<sup>2</sup> Doctor- assistente, Vakgroep Strafrecht en Criminologie, Universiteit Gent

<sup>3</sup> Zie bijvoorbeeld ‘Tijdsverlies of onbeantwoorde oproepen kosten mensenlevens’, Gazet van Antwerpen, 14 oktober 2011.

<sup>4</sup> ‘Actie bij 101-centrale in Gent’, Het Laatste Nieuws, 29 september 2011

communicatiecentrum Oost-Vlaanderen zijn binnengekomen, werd geprobeerd om tot een beter beeld te komen van deze problematiek<sup>5</sup>.

Een eerste reden hiervoor is omdat deze analyse belangrijke inzichten kan geven ten aanzien van waarom politie zo vaak wordt ingeschakeld, en wat redenen zijn voor burgers om politie te contacteren. Met andere woorden: wat is de aard van de toenemende vraag naar politie? Ten tweede, en ook het rapport Bruggeman wijst op deze problematiek, is de (perceptie van) overbevraging van politie steeds weer een aanleiding tot het vragen om meer capaciteit (Bruggeman, 2009). Om inzicht te krijgen in de omvang van het capaciteitsprobleem, en om zicht te krijgen op een mogelijke oplossing, is het immers cruciaal om de nodige informatie te hebben met betrekking tot de aard van de (over)bevraging.

## 2. Consumentisme?

De analyse van de noodoproepen werd gevoerd met het oog op het verwerven van inzicht in de mate van consumentisme van de burger ten aanzien van de politie. De term consumentisme wordt zowel in de economie als in de sociologie gebruikt en heeft een driedledige betekenis. In de economische zin verwijst de term consumentisme naar een economisch beleid dat de nadruk legt op consumptie. In deze vorm van beleid is men er van overtuigd dat de vrije keuze van consumenten de economische structuur zou moeten bepalen. In de sociologie verwijst het naar een fenomeen waarbij de maatschappij gepreoccupeerd is met het verwerven van goederen en diensten, die zij strikt genomen niet nodig hebben om hun basisbehoeften te bevredigen.<sup>6</sup> In deze consumptiemaatschappij is het bezit en gebruik van goederen en diensten het belangrijkste culturele doel. Deze goederen en diensten werken statusverhogend en worden geacht te leiden naar individueel geluk. (Ekins, 1991).

Met deze informatie in het achterhoofd willen wij consumentisme ten aanzien van de politie omschrijven als *de vraag van burgers om een beroep te doen op de politie voor diensten, die de basisfunctionaliteiten van de politie overstijgen*. Wij spreken van consumentisme wanneer burgers een beroep wensen te doen op politie om hun problemen op te lossen, ook al zijn deze niet politieel van aard. Met andere woorden, er is sprake van consumentisme ten aanzien van de politie wanneer burgers het noodnummer bellen voor gebeurtenissen die niet interventie-waardig

---

<sup>5</sup> Dit onderzoek werd uitgevoerd in het kader van de masterproef van Ruth Dujardin, "Consumentisme ten aanzien van de politie. De politie steeds meer in de rol van hulpverlener?", Academiejaar 2009-2010, Mevr. Dujardin kreeg, als inspecteur bij politiezone Gent, toegang tot de processen-verbaal en kon de oproepen op die manier van bij de oproep tot aan het proces-verbaal gevolgd worden. Dit liet toe om na te gaan wat er uiteindelijk van de oproep op papier wordt gezet door de politiemensen op het terrein.

<sup>6</sup> [http://oxforddictionaries.com/view/entry/m\\_en\\_gb0174440#m\\_en\\_gb0174440](http://oxforddictionaries.com/view/entry/m_en_gb0174440#m_en_gb0174440)

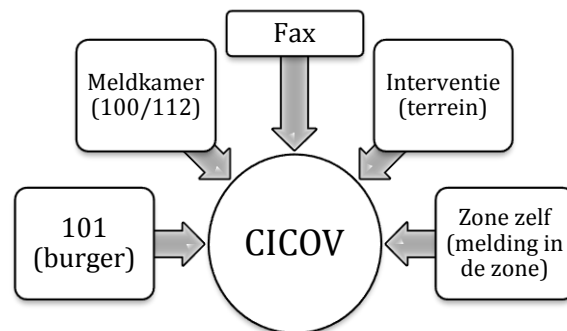
*The American Heritage Dictionary*

zijn, ofwel wanneer de gebeurtenis van dien aard is dat een politionele tussenkomst *niet* wenselijk of zelfs noodzakelijk is.

### 3. Analyse van de noodoproepen

Het onderzoek werd beperkt tot de noodoproepen bestemd voor de interventiedienst van politiezone Gent, die in het jaar 2008 op de 101-centrale van het communicatie- en informatiecentrum Oost-Vlaanderen, kortweg CICOV, zijn binnengekomen. Aangezien de communicatiecentra, zoals ze functioneren binnen de geïntegreerde politie, nog maar enkele jaren bestaan, was een longitudinaal onderzoek niet mogelijk. Oproepen van *voor* de politiehervorming van 2001 kunnen niet vergeleken worden met oproepen van *na* deze hervorming omdat ze op een andere manier bijgehouden worden en niet te consulteren zijn zoals de huidige oproepen. Ook een vergelijking van verschillende communicatiecentra onderling bleek niet mogelijk omdat de verschillende communicatiecentra elk in een verschillend stadium van ontwikkeling staan. Bepaalde communicatiecentra zijn nog niet zolang opgestart als anderen en staan nog niet zo goed op punt als andere communicatiecentra.<sup>7</sup>

Om als gevolg van dergelijke problemen niet tot vertekende resultaten te komen werd het onderzoek beperkt tot het communicatiecentrum van Oost-Vlaanderen, met name de oproepen bestemd voor politiezone Gent, gedurende het volledige jaar 2008. Deze oproepen komen allemaal binnen op het CICOV. Het communicatie- en informatiecentrum, of kortweg CIC kan via het noodnummer 101, 24 uur op 24 uur en 7 dagen op 7, bereikt worden.



Deze oproepen kunnen op verschillende manieren binnenkomen. De meest voorkomende oproepen zijn de telefonische oproepen die rechtstreeks afkomstig zijn van de burger. Normaal gezien ontvangt het CIC van de provincie, waar de oproeper zich bevindt op het moment dat hij noodnummer draait, de oproep. Daarnaast zijn er ook nog de telefonische oproepen afkomstig van een meldkamer voor dringende oproepen van de niet-politionele hulpverlening op de noodnummers 100 en 112. Doven of slechthorenden, die geen gebruik kunnen maken van een telefoon, kunnen het CIC voor dringende hulpverlening bereiken via fax. Ook interventieploegen op het terrein, die door burgers worden

<sup>7</sup> Gesprek met één van de leidinggevende commissarissen van het CICOV, Gent, op 22/10/2009.

aangesproken, kunnen via de radio de vraag voor dringende hulpverlening doorgeven aan het CIC. Deze oproep wordt dan door het CIC geregistreerd en verder afgehandeld. De politiezone zelf kan ook een gebeurtenis aanmaken, wanneer er door een burger een oproep gedaan wordt via het onthaal of via de hulpdesk. Op deze wijze wordt het CIC automatisch in kennis gesteld van dat feit.<sup>8</sup>

### 3.1. Politiezone Gent

Om de resultaten van ons onderzoek te kunnen kaderen, willen wij ook wat inzicht verschaffen in het functioneren van Politiezone Gent. Politiezone Gent is een zone, die ten tijde van het onderzoek volop in transitie was. Door opeenvolgende wissels bij de leiding van de politiezone, zijn er heel wat veranderingen doorgevoerd op korte termijn. Deze veranderingen omvatten zowel de structuur van de politiezone als de werking. Sinds het onderzoek werd uitgevoerd, zijn er al heel wat veranderingen doorgevoerd, ook wat betreft de call-taking en dispatching. We gaan niet verder in op hoe de structuur en werking van politiezone Gent er momenteel uitziet, maar wensen wel wat uitleg te geven bij de manier van verwerken van de noodoproepen bij politiezone Gent, ten tijde van ons onderzoek.

Op het moment van ons onderzoek maakte politiezone Gent geen gebruik van het communicatie- en informatiecentrum van Oost-Vlaanderen. Zij staan zelf in voor het sturen van hun ploegen op de baan. Normaalgezien wordt het interventiebeleid van een politiedienst of -zone vervat in de CIC CAD-database (Computer Aided Dispatching)<sup>9</sup>. De call-taker brengt de gebeurtenissen dan, nadat hij voldoende informatie verzameld heeft, onder in categorieën. Welke oproepen in welke categorie worden ondergebracht is afhankelijk van het *interventiebeleid* van de desbetreffende politiezone.

Daartoe wordt per gebeurtenistype de interventieopdracht en inzetbeslissing bepaald door de verantwoordelijke van de politiedienst, met daarbij de begeleidende interne instructies, zoals bijvoorbeeld het waarschuwen korpschef of officier OBP/OGP en/of het verwittigen van andere lokale of federale politiediensten en -overheden. Het interventiebeleid maakt deel uit van voorafgaand overleg tussen partijen met het oog op het voorkomen van uitvoeringsconflicten.<sup>10</sup>

Politiezone Gent heeft er voor gekozen om *niet* op deze manier te werk te gaan. De rol van het CICOV wordt in politiezone Gent overgenomen door het *zonaal sturingspunt* of ZSP, met aan het

---

<sup>8</sup> Algemene directie operationele ondersteuning van de federale politie en Vaste commissie voor de lokale politie, Interne Nota GPI 49: Centra voor informatie en communicatie, 14-18.

<sup>9</sup> Computer Aided Dispatching : X., (2010), Astrid: Communicatie voor veiligheid, [WWW], N.V. A.S.T.R.I.D., <http://www.astrid.be/templates/home.aspx?id=32&LangType=1043>, (06/02/2010)

<sup>10</sup> Art. 12 - Koninklijk besluit van 26 juni 2002 betreffende de organisatie van de gecentraliseerde dispatchingcentra en van het nationaal invalspunt, (B.S. 15/08/2002)

hoofd de coördinator permanente sturing of CPS. Deze beslissing werd volgens de zonale onderrichtingen van politiezone Gent genomen omdat het zonaal sturingspunt op die manier kan fungeren als een multifunctioneel geheel dat aan vele behoeften van het korps tegemoet komt. Haar functie is niet louter beperkt tot communicatiecentrum. Omwille van de 24-uren beschikbaarheid en de intrinsiek kwalitatieve eigenschappen werden in het verleden allerlei logistieke, informatieve en administratieve nevenfuncties aan het zonaal sturingspunt opgedragen.<sup>11</sup> Het zonaal sturingspunt wordt om die reden de draaischijf van het korps genoemd, en wordt beschouwd als een virtuele navelstreng voor het personeel op het terrein en het contactpunt voor interne of externe klanten<sup>12</sup>.

### **3.2. Werking zonaal sturingspunt (ZSP)**

Het zonaal sturingspunt is de meldkamer van politiezone Gent en is 24 op 24 uur per dag en 7 dagen op 7 operationeel. Een operator van het CICOV, waar de noodoproepen binnenkomen, is online verbonden met het zonaal sturingspunt van politiezone Gent. Alle noodoproepen, die op het CICOV binnenkomen bestemd voor politiezone Gent worden integraal en ongefilterd doorgestuurd naar het zonaal sturingspunt van politiezone Gent. Het is de coördinator permanente sturing, kortweg CPS, die de leiding heeft over het zonaal sturingspunt en het uitsturen van de ploegen op het terrein, die beslist welk gevolg er gegeven wordt aan de verschillende oproepen. De coördinator permanente sturing kan daarin volledig autonoom beslissen en is niet gebonden aan richtlijnen of wettelijke bepalingen. Hij behoort als een goed huisvader te beslissen over de opportuniteit om een interventieploeg ter plaatse te sturen of niet en met welke prioriteit.<sup>13</sup> Ondanks de vele logistieke, informatieve en administratieve nevenfuncties is de kerntaak van het zonaal sturingspunt de incidentafhandeling, namelijk de call-taking en de dispatching. De CPS is de eerste en belangrijke filter in dit proces.

### **3.3. Incidentafhandeling**

De incidentafhandeling begint bij het binnenkomen van de oproep of wat men noemt de call-taking. Deze oproepen kunnen net zoals bij de CIC's op verschillende manieren binnenkomen. Het grootste aantal wordt doorgestuurd door het CICOV. Een tweede manier waarop een oproep binnen kan komen op het ZSP is via de mensen op het terrein. De ploegen op het terrein kunnen tijdens hun patrouille daders op heterdaad betrappen en ambtshalve misdrijven of inbreuken vaststellen. Als dat zo is worden deze feiten over de radio gemeld aan het ZSP. Daar wordt de nieuwe gebeurtenis

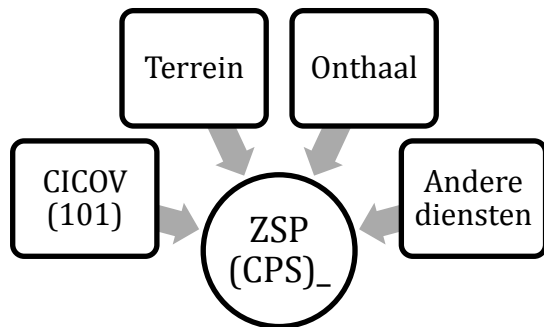
---

<sup>11</sup> Zonale onderrichting politiezone Gent van 04/01/2005: Incidentafhandeling bij noodhulp, 2. (11p)

<sup>12</sup> Dagorder politiezone Gent van 16/02/2000: De evolutie van het transmissiecentrum in de nabije toekomst.

<sup>13</sup> Gesprek met Monsecour John, directeur kwaliteitszorg politiezone Gent, op 09/10/2009.

dan aangemaakt. Ook aan het onthaal van politiezone Gent kunnen feiten gemeld worden, die onmiddellijke respons op het terrein vereisen. De CPS kan bij kennisname van dergelijke feiten beslissen om de gebeurtenis te laten aanmaken. Verder kunnen er ook nog op vraag van andere politiekorpsen of -diensten gebeurtenissen aangemaakt worden.



Bij de incidentafhandeling spelen er verschillende actoren een rol met elk hun specifieke taken en verantwoordelijkheden. Naast de call-taker zijn er ook nog de dispatchers. De CAD<sup>14</sup>-dispatcher staat in voor de notificatie indien nodig met betrekking

tot ploeg- of gebeurtenisinformatie. Hij beschikt over een lijst met de verschillende ploegen die op het terrein ter beschikking zijn. Onder verantwoordelijkheid van de CPS evalueert hij de gebeurtenis en selecteert hij de gebeurtenissen die een directe aanpak op het terrein vereisen.

In de praktijk beslist de CAD-dispatcher, ondanks de verantwoordelijkheid van de CPS, autonoom voor veel voorkomende gebeurtenissen en wordt er enkel indien nodig door de CPS bijgestuurd. In samenspraak met de assistent coördinator permanente sturing stuurt hij de meest geschikte ploeg naar de gebeurtenis. Hij koppelt hierbij de gebeurtenis uit de lijst aan de ploeg op het terrein. De CAD-dispatcher volgt de gebeurtenis actief op door de gebeurtenisstatus<sup>15</sup> in de gaten te houden en geeft hierbij steeds feedback aan de assistent-CPS. Wanneer de gebeurtenis kan worden afgesloten voert hij de eindcode in.

Naast de CAD-dispatcher is er ook nog de radio-dispatcher. Hij staat in voor de radiofonische communicatie en stuurt de door de CAD-dispatcher gestuurde ploeg radiofonisch aan op het terrein. Hij informeert de ploegen permanent met betrekking tot hun uit te voeren opdracht indien er bijkomende informatie beschikbaar is. Hij antwoordt ook, in de mate van het mogelijke, op de vragen vanop het terrein. Ook omgekeerd zal hij de ploegen bevragen aangaande de afhandeling van de gebeurtenis op het terrein. Eens hij over voldoende informatie beschikt zal hij de CPS informeren aangaande de ernst van de tussenkomst.

<sup>14</sup> Computer Aided Dispatching : X., (2010), Astrid: Communicatie voor veiligheid, [WWW], N.V. A.S.T.R.I.D., <http://www.astrid.be/templates/home.aspx?id=32&LangType=1043>, (06/02/2010)

<sup>15</sup> Op het terrein sturen de ploegen via hun radiopost hun status door naar het zonaal sturingspunt. Wanneer zijn hun opdracht ontvangen en begrepen hebben sturen zij bijvoorbeeld de status "Ack" of acknowledgement door. Zo ziet de CAD-dispatcher dat deze ploeg zijn opdracht ontvangen en begrepen heeft, maar nog niet vertrokken is. Wanneer de ploeg vertrekt naar de interventie, dan sturen zij de status "ER" of en route door. Zo kan de CAD-dispatcher zien hoe laat deze ploeg vertrokken is naar hun interventie. Er zijn nog meerdere statussen, die de CAD-dispatcher in staat stellen om de verschillende ploegen te volgen op het terrein.

De coördinator permanente sturing heeft de algemene leiding over het zonaal sturingspunt en coördineert de afhandeling van gebeurtenissen op korpsniveau. Hij ziet er op toe dat alle binnenkomende oproepen een gepast gevolg krijgen binnen het voorziene tijdsbestek. De CPS beslist autonoom over de toewijzing van de opdrachten aan één of meer operationele diensten. Hij is verantwoordelijk voor de gepaste prioriteitsstelling, zijnde dringend, niet dringend of toebedeling aan andere diensten. Beslissingen ter zake noteert hij op de gebeurtenisfiche.

Een laatste actor is de *assistent* coördinator permanente sturing. Hij moet waken over de optimale beschikbaarheid van de CAD-ploegen, dit met het oog op de vlotte afhandeling van de gebeurtenissen. Hij staat voortdurend in direct contact met zowel de dispatchers als de CPS om een optimale informatieuitwisseling te garanderen. Hij is het eerste aanspreekpunt voor de CAD-ploegen, indien zij vragen hebben omtrent hun uit te voeren opdracht. Hij maakt ook de dienstplanning aan. Hij stelt de CAD-ploegen samen en geeft hen een roepnaam die genoteerd wordt in het radioboek.<sup>16</sup>

#### **4. Gebruik van vertrouwelijke data**

De informatie omtrent de noodoproepen wordt reeds jaren door de politiediensten zelf bijgehouden. Alle noodoproepen, die binnenkomen en gericht zijn aan politiezone Gent, worden door de call-takers van het CICOV aangenomen. Om gebruik te kunnen maken van deze gegevens werd een beroep gedaan op de expertise van de systeembeheerder van het CICOV, gezien hij de gewenste informatie ter beschikking kan stellen.

Het gaat hier om vertrouwelijke en soms heel gevoelige informatie. Het spreekt voor zich dat de politiediensten deze informatie niet zomaar ter beschikking stellen. Om gebruik te kunnen maken van deze gegevens waren verschillende toestemmingen nodig, die ook verkregen werden<sup>17</sup>. Het heeft heel wat tijd en overtuigingskracht gekost om van alle instanties toestemming te verkrijgen<sup>18</sup>. Daarnaast werd door deze verschillende instanties de garantie van anonimiteit en onherkenbaarheid geëist. In het onderzoek werd er nauw op toegezien dat de privacy van de onderzochte personen op geen enkele manier geschonden werd en hebben geprobeerd om tijdens ons onderzoek zowel onze eigen integriteit, alsmede de kwaliteit van ons onderzoek ten allen tijde te waarborgen. (Bijleveld, 2007)

#### **5. De steekproef: noodoproepen in de politiezone Gent in 2008**

<sup>16</sup> Zonale onderrichting politiezone Gent van 04/01/2005: Incidentafhandeling bij noodhulp, 3-6. (11p)

<sup>17</sup> Zowel de procureur des Konings als het hoofd van de CIC's, als de politiezone Gent dienden hun toestemming te geven voor het gebruik van de data. Uiteindelijk gaven al deze betrokkenen hun toestemming voor dit onderzoek.

<sup>18</sup> Het feit dat de auteur als politie-inspecteur bij politiezone Gent reeds toegang heeft tot deze vertrouwelijke informatie, heeft wel een belangrijke rol gespeeld in het verkrijgen van de toestemming. Het beroepsgeheim en de deontologische regels, die verbonden zijn aan de functie binnen de politie, dienden immers gerespecteerd te worden. .

## 5.1. Inhoud van de steekproef

Op jaarbasis kreeg politiezone Gent in 2008, 94.584 oproepen te verwerken. Dat komt neer op ongeveer een kleine 8000 oproepen per maand. Het spreekt voor zich dat het onmogelijk is om al deze oproepen te analyseren. Vandaar dat er een steekproef moest worden getrokken.

Er werd voor gekozen om de steekproef over het hele jaar te verspreiden. Elke dag van het jaar 2008, worden er 2 oproepen geselecteerd, telkens uit de 2 helften van de dag. Om een random steekproef mogelijk te maken, wordt er elke keer de eerste oproep van het uur genomen en wordt er telkens een uur opgeschoven tot de 12 uren rond zijn. Bijvoorbeeld op 01/01/08 de eerste oproep vanaf 00.00 uur en dan de eerste oproep vanaf 12.00 uur. Op 02/01/08 wordt er dan een uur opgeschoven en wordt de eerste oproep vanaf 01.00 uur genomen en zo verder. Als er gedurende 366 dagen elke dag 2 oproepen geselecteerd worden, komt dat op 732 oproepen.<sup>19</sup>

## 5.2. Registratie van oproepen

Elke oproep, die op het CICOV binnenkomt, krijgt een gebeurtenisnummer. Aan de hand van dat gebeurtenisnummer kan de gebeurtenis gevolgd worden van bij het binnenkomen tot het moment dat de coördinator permanente sturing van politiezone Gent beslist dat er niemand ter plaatse wordt gestuurd of tot het moment dat de gedispachte ploeg zich terug beschikbaar meldt. De hele geschiedenis van de gebeurtenis wordt neergeschreven in een *gebeurtenisfiche*. Elke handeling, die via het radiogebeuren plaatsvindt, wordt hierin genoteerd. De fiche vermeldt wat de call-taker genoteerd heeft over de oproep en hoe deze is doorgestuurd naar het zonaal sturingspunt van politiezone Gent. Op deze fiche staat ook wat PZ Gent met de oproep heeft gedaan, welke ploeg gedispached is, wanneer de ploeg vertrokken is en wanneer zij ter plaatse was. Na het nemen van de steekproef werden dus 732 gebeurtenisnummers opgelijst, die random geselecteerd waren. Aan dat gebeurtenisnummer is door de call-taker telkens een beknopte omschrijving gekoppeld, die aangeeft waarover de oproep gaat.

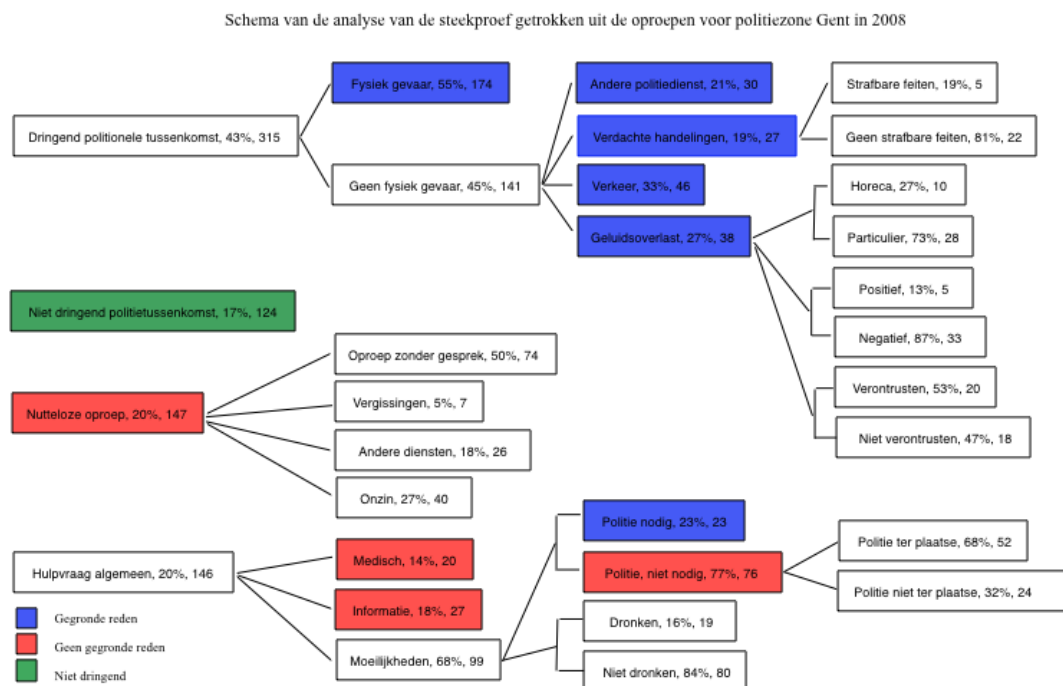
## 6. Analyse van de oproepen

Om na te gaan welke oproepen interventiewaardig zijn en welke niet en om een beter beeld te krijgen van de aard van de oproepen hebben we in dit onderzoek gebruik gemaakt van categorieën.

---

<sup>19</sup> Om een steekproef te nemen uit de databank van het CICOV, dient men aan de hand van een formule een query te trekken. Spijtig genoeg is het niet mogelijk om een dergelijk ingewikkelde steekproef te trekken aan de hand van één formule. De formule dient telkens aangepast te worden aan de andere datum en uur. Deze handeling werd dus handmatig uitgevoerd voor elk van de 732 gebeurtenissen.

Aan de hand van de beknopte omschrijving, door de call-taker, konden wij reeds overgaan tot een eerste categorisatie van de gebeurtenissen. Hierbij werd geen gebruik gemaakt van de classificatie die door de politiediensten zelf gebruikt wordt om de oproepen in te delen volgens dringendheid, omdat deze classificatie niet geschikt was voor ons onderzoek.<sup>20</sup> Er werd echter voor gekozen om de gebeurtenissen te categoriseren, volgens de noodzakelijkheid van een politieke tussenkomst.



In bovenstaand schema wordt de volledige categorisatie van alle 732 oproepen weergegeven. Het spreekt voor zich dat we in dit artikel niet alle categorieën kunnen bespreken. We zullen ons beperken tot enkele categorieën, die naar onze mening interessante inzichten hebben opgeleverd.

Om te beginnen hebben we onze steekproef van 732 oproepen in vier ruime categorieën ingedeeld. De eerste categorie (A) is deze waar aan de hand van de korte omschrijving reeds duidelijk is dat dringende politie tussenkoms vereist is. De tweede categorie (B) vereist politie tussenkoms, doch niet dringend. Gebeurtenissen waarbij het nader te bekijken is of politie

<sup>20</sup> De categorisatie volgens hoofdtypen, die door CICOV wordt gebruikt, is niet geschikt voor ons onderzoek. Aangezien wij slechts een steekproef nemen van het volledig aantal oproepen, zijn er in de categorisatie van CICOV teveel hoofdtypen. Daarom maken wij gebruik van vier eigen categorieën die ruimer zijn, waardoor kleiner in aantal. Wanneer wij gebruik zouden maken van de categorisatie van CICOV dan zouden bepaalde hoofdtypen niet vertegenwoordigd zijn in onze steekproef omdat ze zo zeldzaam zijn.

tussenkomsst nodig is worden in de categorie hulpvraag algemeen (C) ondergebracht. De laatste categorie is deze van de nutteloze oproepen (D). Hieronder wordt verduidelijkt wat we precies onder deze categorieën verstaan.

#### **A. Dringende politionele tussenkomsst**

Bij de categorie gebeurtenissen die dringend politionele tussenkomsst vereisen, gaat het om oproepen waarbij door de oproeper wordt aangegeven dat er *strafbare feiten*<sup>21</sup> gepleegd zijn of nog steeds aan de gang zijn en waarbij het noodzakelijk is dat de politie *onmiddellijk* ter plaatse komt. De reden voor de dringende aard van de feiten kan verschillend zijn. Een dringende tussenkomsst kan noodzakelijk zijn omdat de fysieke integriteit van mensen of dieren in gevaar is, maar het kan ook zijn dat de politie onmiddellijk ter plaatse dient te komen om de dader of daders van de feiten te kunnen vatten of om het misdrijf te kunnen vaststellen.

#### **B. Niet-dringende politionele tussenkomsst**

Bij gebeurtenissen, die in de categorie niet-dringende politionele tussenkomsst geplaatst zijn, gaat het om gebeurtenissen waarbij *politiële vaststellingen nodig* of wenselijk zijn, doch deze vaststellingen zijn *niet dringend* en kunnen ook op een *later* tijdstip worden gedaan.

#### **C. Hulpvraag algemeen**

In de categorie hulpvraag algemeen werden alle oproepen ondergebracht waarbij het aan de hand van de eerste categorisatie van de call-taker niet duidelijk is of het om strafbare feiten gaat of niet. Alle vormen van *moeilijkheden* zonder slagen of bedreigingen werden in deze categorie ondergebracht. Ook allerhande *discussies*, vaak burgerlijke zaken, zoals huurgeschillen, burentwisten en dergelijke werden in deze categorie ondergebracht. Deze categorie werd in een later stadium volledig herbekeken en opnieuw onderverdeeld worden in verschillende categorieën om na te gaan wat de aard van deze oproepen werkelijk is.

#### **D. Nutteloze oproepen**

Als laatste categorie in ons onderzoek hebben we de 'nutteloze' oproepen. Onder een nutteloze oproep verstaan wij in dit onderzoek een noodoproep, die *niet interventie-waardig* is. Tot deze categorie worden de oproepen gerekend waar de call-taker reeds bij de eerste categorisatie aangeeft dat het om een nutteloze oproep gaat. Het is heel moeilijk om deze categorie te omschrijven, omdat elke gebeurtenis anders is. Er kunnen op beleidsniveau wel richtlijnen uitgevaardigd worden, maar

---

<sup>21</sup> Onder strafbare feiten vallen alle gedragingen, die door de Belgische strafwet strafbaar gesteld zijn.

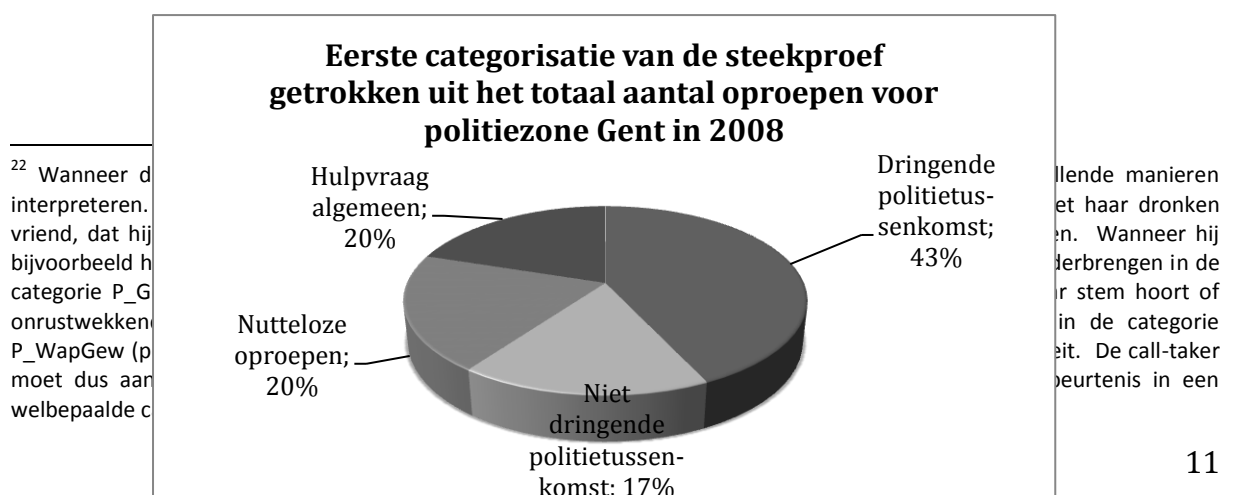
vaak hangt het af van de *appreciatie van de omstandigheden door de call-taker*.<sup>22</sup> De call-taker speelt hierin dan ook een cruciale rol en heeft hierbij een grote verantwoordelijkheid. Hij dient tijdens het gesprek met de oproeper voldoende informatie te genereren om de omstandigheden correct te kunnen inschatten. Dat loopt echter niet altijd van een leien dakje. Vaak ondervindt de call-taker een soort weerstand bij het beantwoorden van zijn vragen. Als oproeper is het soms moeilijk te begrijpen dat een persoonlijke inschatting van de ernst van de situatie niet voldoende is en dat bijkomende informatie essentieel is om tot een kwaliteitsvolle hulpverlening te komen. (Tracy, 2002)

In de realiteit hangt het al dan niet classificeren van een oproep als nutteloos dus af van de subjectieve appreciatie van de call-taker. In dit onderzoek hebben wij de classificatie “nutteloos”, die bij het binnenkomen van de oproep door de call-taker wordt meegegeven, overgenomen om nog meer subjectieve interpretatie, zoveel mogelijk uit te sluiten. Ook deze categorie werd in een later stadium van naderbij bekeken om na te gaan om welk soort oproepen het dan allemaal gaat.

Naast de nutteloze oproepen werden ook de *oproepen zonder gesprek* onder deze categorie gerekend. Doch het is niet zo dat deze oproepen sowieso zonder gevolg blijven. Wanneer er aan de andere kant van de lijn geen reactie komt op de vragen van de call-taker, dan kan deze de aard en de dringendheid van de oproep niet inschatten. In vele gevallen gaat het om mensen die zonder reden bellen, maar de mogelijkheid bestaat dat de beller werkelijk in moeilijkheden verkeert en niet in staat is om zich kenbaar te maken. Verder worden in deze categorie ook nog de oproepen die bestemd zijn voor *andere diensten* gecategoriseerd. Het gaat hier bijvoorbeeld om mensen die een waterlek melden. Het spreekt voor zich dat de politie niet geschikt is om een waterlek te herstellen.

## 7. Analyse: de oproepen in de PZ Gent 2008

Deze eerste categorisatie kan als volgt worden opgedeeld:



Wanneer we alle 732 oproepen bekijken, zien we dat het bij 43% van de oproepen onmiddellijk duidelijk is dat er dringend politionele tussenkomst vereist is.

Bij 17% van de oproepen is het al bij aanvang duidelijk dat politionele tussenkomst wenselijk is, doch dat deze tussenkomst niet dringend is. Deze oproepen horen dus eigenlijk niet thuis bij het noodnummer. Bij 20% van de oproepen is het reeds bij de oproep duidelijk dat het gaat om een nutteloze oproep. Als laatste categorie hebben we dan nog de categorie hulpvraag algemeen. 20% van de oproepen horen in deze categorie thuis. We bespreken hier de categorieën: 'dringende politionele tussenkomst', "nutteloze oproepen" en 'hulpvraag algemeen'.

### **7.1. Dringende politionele tussenkomst**

De categorie 'dringende politionele tussenkomst vereist' werd in ons onderzoek verder onderverdeeld in een categorie *fysiek gevaar*, waar het bij het aannemen van de oproep reeds wordt aangegeven door de oproeper dat de fysieke integriteit van mens of dier in gevaar is, en een categorie *geen fysiek gevaar*, waar door de oproeper wordt aangegeven dat er geen mensen of dieren in gevaar zijn.

De categorie geen fysiek gevaar werd verder onderverdeeld in vier categorieën; andere politiediensten, verkeer, geluidsoverlast en verdachte handelingen. De categorieën geluidsoverlast en verdachte handelingen werden in ons onderzoek gevolgd tot bij de registratie door de interventieploeg die ter plaatse is geweest en levert enkele interessante vaststellingen op.

#### **7.1.1 "Verdachte handelingen"**

Zo konden we vaststellen dat er slechts bij 9 van de 27 oproepen voor verdachte handelingen werkelijk een ploeg ter plaatse is gestuurd. Bij alle andere oproepen was de omschrijving van de verdachte handelingen onvoldoende om personeel ter beschikking te stellen om nazicht te verrichten.

Bij de 9 oproepen waar er wel een ploeg ter plaatse is gestuurd, zijn er slechts bij 5 oproepen strafbare feiten vastgesteld. Bij nazicht op het terrein bleek het bij één geval te gaan om een diefstal met braak. De melder had de politie gebeld omdat er een raam van een woning openstond. Hij vond dat verdacht en heeft daarom de politie gecontacteerd. Wanneer de politiepatrouille ter plaatse kwam bleek uiteindelijk dat er was ingebroken en dat er verschillende zaken gestolen waren. In de vier andere gevallen ging de melding telkens om een man van allochtone afkomst die zich, volgens de oproeper, verdacht gedroeg. In deze vier gevallen was er telkens sprake van illegaal verblijf in ons land. Er zijn bij deze vier oproepen, naast het illegaal verblijf in België, geen andere strafbare feiten vastgesteld.

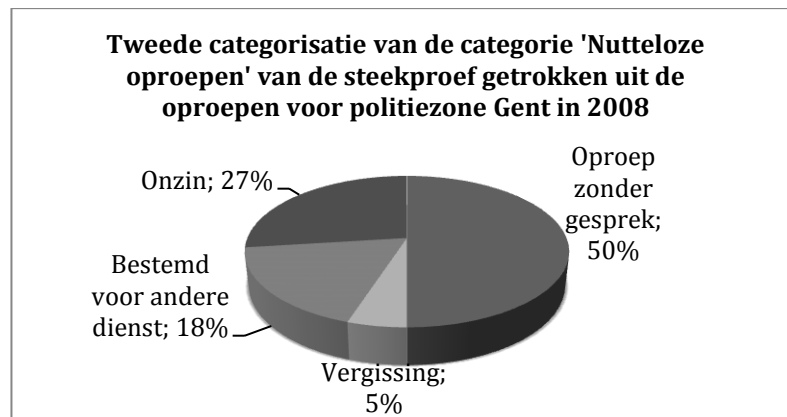
Verdachte handelingen is natuurlijk een heel vaag begrip. Wat voor de ene al als verdacht wordt omschreven kan voor de ander helemaal niets te betekenen hebben. Het ging bij onze onderzochte oproepen vooral om allochtone jongeren die in groep ergens rondhangen of allochtonen die in een auto zitten die ergens geparkeerd staat. In dit geval werden met andere woorden geen strafbare feiten gepleegd. Bij de oproepen, die in ons onderzoek bekeken werden, ging het, naast illegaliteit, slechts in één geval om strafbare feiten en gaven de gedragingen, die door de oproepers gemeld werden, niet onmiddellijk aanleiding om te vermoeden dat er strafbare feiten gepleegd zouden worden.

### **7.1.2. Geluidsoverlast**

Wanneer we de categorie geluidsoverlast verder bekijken valt het vooral op dat er door de politiediensten slechts in 13%, van de door ons onderzochte oproepen, *werkelijk geluidsoverlast* kunnen vaststellen. Dat wil niet zeggen dat er geen geluidsoverlast geweest is, doch het toont toch aan dat de burgers vrij snel naar de politiediensten bellen wanneer zij zich ergeren aan geluidsoverlast. *In 87% van de oproepen is de overlast reeds opgehouden voor dat de politie ter plaatse is.* Wat ook opvalt is dat de oproeper slechts in 53% gevallen bereid is om de politie te woord te staan. Burgers zijn blijkbaar snel geïrriteerd door geluidsoverlast en willen graag dat de politie dat probleem oplost, maar tegelijkertijd is men niet bereid om daar zelf veel tijd in te investeren. Het consumentisme van de burgers ten aanzien van de politiediensten komt hier voor de eerste keer duidelijk naar voor.

## **7.2. Nutteloze oproepen**

De categorie nutteloze oproepen (20%) werd nogmaals onderverdeeld in vier categorieën; oproepen zonder gesprek, vergissingen, meldingen bestemd voor andere diensten en als laatste categorie, de categorie 'onzin'.



Wanneer men de cijfers van de nutteloze oproepen bekijkt, dan valt het op dat het aantal oproepen zonder gesprek bijzonder hoog is, namelijk 50% van de onderzochte oproepen. Dit soort oproepen zijn arbeidsintensief wat opzoekwerk betreft. Men kan het risico niet nemen om dit soort oproepen zomaar zonder gevolg te laten. De kans bestaat namelijk dat de oproeper werkelijk in nood is, maar niet in de mogelijkheid is om zich kenbaar te maken. Vaak gaat het om personen die zonder reden naar de politiediensten bellen.

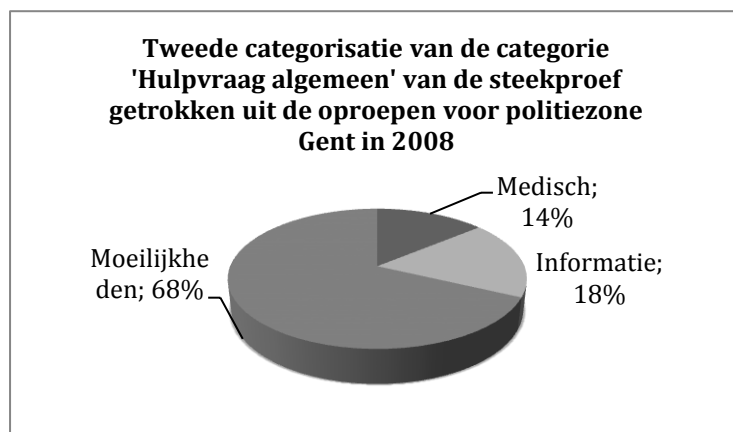
Aansluitend bij de oproepen zonder gesprek is er de categorie *vergissingen*. Daarbij gaat het in eerste instantie vaak om een oproep zonder gesprek. Wanneer de call-taker dan terugbelt, soms zelfs verschillende malen, kan het zijn dat de oproeper uiteindelijk toch opneemt. Meestal volgt er dan een verhaal waarin de oproeper vertelt dat hij zich vergist heeft, dat hij eigenlijk iemand anders wou bellen.

Bij 18% van de oproepen gaat het om meldingen die bestemd zijn voor *andere diensten*. Deze oproepen zijn heel verscheiden. Mensen bellen om een waterlek te melden of om te melden dat het wegdek glad ligt. Sommigen bellen om te melden dat de elektriciteit uitgevallen is of om te laten weten dat de straatverlichting niet werkt en dergelijke meer. Al deze oproepen zijn niet voor de politie bestemd en zouden van het noodnummer geweerd moeten worden. Bij 27% oproepen gaat het om *onzinoproepen*. Mensen bellen om te zeggen dat ze zichzelf hebben buitengesloten in de hoop dat de politie in hun plaats een slotenmaker zal vorderen en bekostigen. Er waren ook enkele oproepen van dronken personen die zich er over beklagen dat ze geen alcohol meer krijgen in een bepaald café, hoewel ze, naar eigen zeggen, nog lang niet dronken zijn. Sommige mensen bellen om

te zeggen dat ze van hun vrouw willen scheiden en vragen hoe ze dat moeten doen. Nog iemand anders belde het noodnummer om te melden dat er een grote spin in zijn huis zat. De spin zou zo'n 4 à 5 centimeter groot zijn, zonder poten. Oproeper heeft schrik van de spin en wil de spin met zijn revolver neerschieten, doch hij denkt dat dat niet mag en vraagt de politie ter plaatse om de spin in zijn plaats af te maken. Het spreekt voor zich dat dergelijke oproepen het noodnummer onnodig belasten, zodat de capaciteit voor echt dringende oproepen aanzienlijk verminderd wordt.

### 7.3. Hulpvraag algemeen

In de categorie hulpvraag algemeen worden de oproepen gecategoriseerd waarbij het gaat om één of andere vorm van *moeilijkheden, informatievragen, problemen of discussies*.



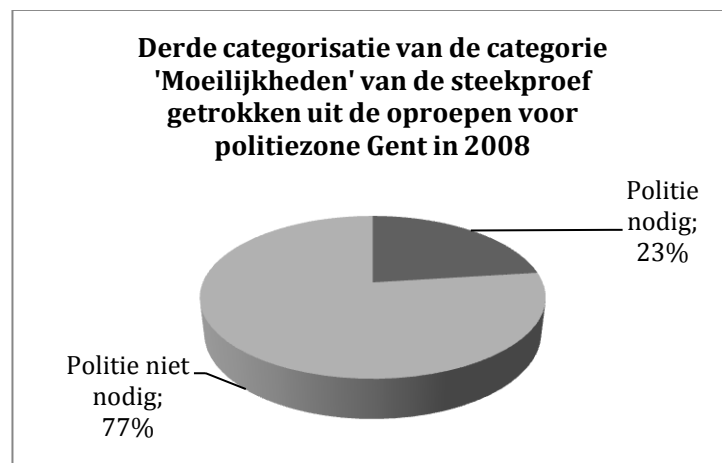
Wanneer we de cijfers bekijken, zien we dat het in 14% gevallen gaat om een *medisch probleem*, waar de politiediensten niets aan kunnen doen.

Bij 18% van de oproepen gaat het om mensen die bellen om *informatie* te vragen of te melden. Sommige

mensen hebben nog een zinnige vraag, maar meestal gaat het hier ook om *onzin*. Zo belt er iemand om te vragen of hij met zijn Firebird van het jaar 1986 over kasseien mag rijden. Iemand anders belt om te melden dat er twee poezen in een boom zitten en dat ze er niet willen uitkomen als hij ze roept. Tijdens de oproep bedenkt de oproeper dat hij het misschien eens met eten kan proberen. Hij meldt nog dat hij zal terugbellen als het niet lukt en haakt dan in. Andere mensen bellen om hun problemen of frustraties eens te vertellen. Zo belt er iemand om te melden dat hij zijn leven terug wil opbouwen, dat hij een veroordeling heeft opgelopen wegens slagen en verwondingen, dat hij ooit getrouwd geweest is in Frankrijk en soms aan zelfmoord gedacht heeft. Hij vraagt aan de call-taker om de politie zo snel mogelijk ter plaatse te sturen om er eens over te praten. Nog iemand anders belt om te melden dat zijn vriendin in haar menopauze is en dat hij dat niet meer ziet zitten. Hij kan zelf niet weg omdat hij een enkelband draagt en begint daarna uit te wijden over de was en andere huishoudelijke taken. Los van het feit of de vraag of de melding zinnig is of niet, zijn dit allemaal oproepen die niet bestemd zijn voor het noodnummer. Dit nummer is bestemd voor mensen die dringend hulp nodig hebben van de politie. Het consumentisme komt in deze categorie heel sterk

naar voor. Mensen bellen voor van alles en nog wat en willen dat de politie hun problemen oplost. Van bestrijden van misdaad is helemaal geen sprake. Het gaat hier vooral om sociale problemen.

Bij 68% van de oproepen in deze categorie gaat het om één of andere vorm van moeilijkheden, problemen of discussies. Deze categorie wordt verder geanalyseerd om na te gaan of het gaat om *moeilijkheden* waarbij er eveneens strafbare feiten gepleegd zijn, zoals bijvoorbeeld beschadigingen. In dat geval dient de politie toch ter plaatse te gaan om vaststellingen te doen. Soms is het ook aangewezen om een ploeg ter plaatse te sturen wanneer uit de oproep kan worden afgeleid dat de situatie mogelijks kan escaleren en strafbare feiten dienen vermeden te worden. Bij alle andere oproepen gaat het om problemen waar de politie niet veel meer kan doen dan bemiddelen, raad geven en doorverwijzen.



Bij 77% van de gevallen waar moeilijkheden gemeld worden blijkt het *niet nodig* te zijn dat er politie ter plaatse komt. Het gaat hier steeds om oproepen waar *geen strafbare feiten* gemeld worden en waarbij er niet onmiddellijk aanleiding is om aan te nemen dat er strafbare feiten gepleegd zullen worden.

We moeten ons hier wel de bedenking bij maken dat het oordelen over de noodzaak om politie ter plaatse te sturen heel subjectief is. Vooral in de categorie 'Moeilijkheden' zien we mensen met een lage sociaaleconomische status. Ze hebben een laag inkomen en zijn laaggeschoold. Ze zijn ook '*overpoliced*' (Easton et al, 2009). In de meeste gevallen is alcoholmisbruik een bijkomend probleem. Bij de categorie moeilijkheden wordt bij 16% inderdaad melding gemaakt van moeilijkheden met een dronken persoon. In sommige gevallen maakt de call-taker notitie van het feit dat de oproeper zelf duidelijk tekenen van dronkenschap vertoont. Dit is reeds een vrij hoog percentage en dan werd er, wegens tijdsgebrek, nog niet onderzocht in hoeveel gevallen de politie-inspecteurs die ter plaatse zijn geweest melding maken van overmatig alcoholgebruik. Ook in Amerika is onderzoek verricht

naar het belgedrag van burgers en ook daar werd vastgesteld dat het in de meerderheid van de oproepen, waarbij het gaat om één of andere vorm van moeilijkheden gaat, om dronkenschap of andere maatschappelijke problemen gaat. Deze oproepen leggen beslag op een groot deel van de politiecapaciteit, die op die manier niet kan aangewend worden voor het bestrijden van criminaliteit (Bercal & Thomas, 2002)

Ook in deze categorie komt het consumentisme heel sterk naar voor. Mensen hebben een conflict en zijn niet meer in staat om dat als volwassen mensen op te lossen. Ze doen daarbij heel snel een beroep op de politie.

### **8. Gelijkaardig onderzoek in het buitenland**

Gezien niet alle oproepen gevolgd zijn tot bij de registratie door de ploegen op het terrein, kunnen we in principe geen uitspraken doen over hoeveel oproepen er uiteindelijk aan de politiediensten gericht werden zonder geldige reden. We kunnen echter wel zien dat er minstens 37% niet bestemd waren voor de politiediensten.

Gelijkaardig onderzoek in andere landen geeft echter dezelfde tendens weer. In Nederland bijvoorbeeld heeft onderzoek aangegeven dat de politie overbevraagd wordt door burgers, die een beroep wensen te doen op de politie voor zaken, die de kerntaken van de politie overstijgen. Het Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement heeft onderzoek gedaan naar de kerntaken van de politiediensten in Nederland en is tot de conclusie gekomen dat de kerntaken van de politie in Nederland heden ten dage niet meer terug te brengen zijn tot noodhulp. Door grote lacunes zijn in zowel het private als publieke hulpverleningsnetwerk zou de politie een omvangrijk en onmisbaar vangnet geworden zijn voor allerhande maatschappelijke restproblemen (Van Der Torre, Kuppens, Ferwerda & Van Bolhuis, 2007).

Volgens de onderzoekers heeft dit als gevolg dat de politie, hoewel zij vanwege haar geweldsbevoegdheid onvervangbaar is, voor het uitvoeren van bepaalde politietaken, niet meer aan deze taken toekomt omdat zij bezig is met werkzaamheden, die door anderen kunnen worden verricht. Men pleit er in Nederland dan ook voor om functionele alternatieven voor de politie veel meer te benutten door de zelfredzaamheid van de burger en het maatschappelijk middenveld te stimuleren en bepaalde taken naar de private veiligheidsmarkt te verschuiven (Van Der Torre et al., 2007). Men is tot de vaststelling gekomen dat door toename van de criminaliteit en overlast, vanwege bezuinigingen in de welzijnssector, de overbevraging van de politiediensten onnodig groot geworden is (van Der Torre et al., 2007) Men pleit er dan ook voor om de politiediensten, op een politiek gelegitimeerde wijze, te richten op de essentiële onderdelen van haar werk. Men is van

mening dat een slechte of zelfs geen uitvoering van deze taken niet alleen de legitimiteit van de politie aantast maar ook deze van de rechtsstaat (Van Der Torre et al., 2007).

Ook eerder Amerikaans onderzoek in Detroit leverde vergelijkbare resultaten op. Ook daar gaven de resultaten aan dat slechts een klein percentage van de politiecapaciteit aangewend wordt voor het bestrijden van criminaliteit. In Detroit werd bijvoorbeeld in slechts 36% van de onderzochte oproepen een patrouille ter plaatse gestuurd (Bercal et al, 2002). De noodcentrale van de politiediensten werd ook daar overbelast met oproepen, die niet interventiewaardig zijn.

Ook de sociale probematiek legt volgens dit onderzoek een groot beslag op de politiediensten. Om deze oproepen van het noodnummer te weren, heeft men Amerika een nieuwe aanpak geïntroduceerd. Men maakt daar gebruik van wat men omschrijft als de dual-dispatch approach. Daarbij heeft men naast het gebruikelijke noodnummer 911 en tweede nummer 311 ingevoerd om een gepast en kwaliteitsvol gevolg te kunnen geven aan niet-dringende oproepen naar de politie. En niet zonder succes. Na toepassing van dit systeem in Baltimore, heeft onderzoek uitgewezen dat het systeem door de burgers op een positieve manier werd onthaald. In Baltimore is gebleken dat de invoer van het 311-nummer niet alleen de overbelasting van het noodnummer 911 drastisch heeft laten dalen, maar heeft ook nieuwe mogelijkheden gecreëerd om de gemeenschapsgerichte politiezorg te verbeteren en uit te breiden. Door de invoer van een dergelijk nummer wordt de empowerment van de burger gestimuleerd, omdat de burger nu zelf de kans krijgt om in te schatten of zijn probleem een hoge of lager prioriteit heeft. Door politie-agenten, die niet belast zijn met interventie, de oproeper op een later tijdstip te contacteren en een afspraak te maken om, indien nodig ter plaatse te komen, kan er tijd uitgetrokken worden om tot een duurzame oplossing te komen en kan de problematiek beter opgevolgd worden. Interventie blust wel brandjes, maar heeft geen tijd om te zorgen voor een duurzame oplossing en kan de situatie ook niet verder opvolgen. (Mazerolle, Rogan, Frank, Famega & Eck, 2005)

## **9. Conclusie**

Wat het consumentisme ten aanzien van de politie betreft, kunnen we stellen dat er een trend zichtbaar wordt op basis van de analyse van de oproepen. Op zich is aanspreekbaarheid een belangrijke kwaliteit, ook in het licht van de gemeenschapsgerichte aanpak van de politie. De ruime interpretatie door de burgers van de term 'ten dienste' is misschien een neveneffect die deze nieuwe gemeenschapsgerichte aanpak met zich brengt. De bevolking weet nu dat de politie geen noodzakelijk kwaad is, maar zich inzet ten dienste van de maatschappij. Anderzijds zien we deze tendens tot overbevraging van politie ook in eerder onderzoek opduiken, en is de link met de

politie'filosofie' wellicht niet zo duidelijk te leggen.

Wanneer we naar de aard van de oproepen kijken kunnen we concluderen dat een deel van de bevolking relatief snel contact opneemt met de politie wanneer zij een probleem hebben. Of dat probleem van politionele aard is of niet, daar wordt nagenoeg niet bij stil gestaan. Duidelijke grenzen, die aangeven waar de politiefunctie begint en vooral waar ze eindigt, zijn blijkbaar niet voorhanden. Het lijkt ons dan ook van belang om de juiste balans te vinden in dit dilemma. De politie-inspecteurs op het terrein spelen hierbij een belangrijke rol. Zij moeten ter plaatse de situatie inschatten en beslissingen nemen. De klassieke ambachtelijke ethiek biedt wellicht momenteel nog weinig ondersteuning bij het zoeken naar de balans in deze beslissingen (Devis & Maesschalck, 2009). De politie-inspecteurs op het terrein hebben dan ook nood aan ondersteuning en houvast bij het correct kunnen inschatten van de situatie en een gepast antwoord te bieden op de vraag van de burger. In deze overweging tot het ingaan op een oproep of niet, speelt mogelijks ook de kans op het indienen van een klacht door de burger mee.

Wanneer het gaat om een 'nutteloze oproep', moet de burger op een diplomatieke manier duidelijk gemaakt worden dat hij voor dit soort problemen niet bij de politie terecht kan, en indien mogelijk op de juiste manier worden doorverwezen naar de correcte dienst. Uit dit onderzoek is namelijk gebleken dat er zich duidelijk een probleem stelt van nutteloze bevraging van de politiediensten. Dit probleem kan echter niet steeds op het niveau van de call-taking onderkend worden. Aan de hand van de informatie die door de oproeper gegeven wordt, is het soms moeilijk uit te maken of politionele afhandeling noodzakelijk is of niet. Burgers moeten dan ook duidelijk geïnformeerd worden over waar ze (niet) terecht kunnen met deze vragen. Hier kunnen richtlijnen, die de begrenzing van de politiefunctie - of minstens een onderscheid maken tussen dringende en niet-dringende hulpvragen - aangeven, een rol spelen. Zij kunnen een signaal zijn naar de bevolking en tevens een houvast bieden voor de verantwoordelijke officieren, die moeten beslissen of er al dan niet een politionele afhandeling komt. Ook klachten van ontevreden burgers kunnen dan op een manier afgehandeld worden die meer rechtszekerheid biedt, voor zowel de politie als de burgers.

Naast deze richtlijnen wensen wij, om af te sluiten, nog mee te geven dat sensibilisering wat betreft de verschillende noodnummers en hun doel, geen overbodige luxe is. Als men het aanzienlijk aantal oproepen bekijkt die bestemd zijn voor andere diensten, lijkt dat opportuun. Bovenstaand onderzoek heeft ook aangetoond dat er behoefte is, vanuit de bevolking, aan een gratis en gemakkelijk infonummer voor niet politionele problemen. Amerikaans onderzoek heeft uitgewezen dat er heel positieve resultaten zijn, na de invoering van dergelijk infonummer (Mazerolle, Rogan, Frank, Famega & Eck, 2005). Uit de resultaten blijkt dat burgers meestal geen snelle respons *verwachten* van de politiediensten bij oproepen voor niet-dringende problemen. Zij verwachten ook niet dat de politie alle onopgeloste feiten verder onderzoekt. Om de interventie-inspecteurs te ontlasten zijn daar op basis van deze bevindingen enkele andere strategieën doorgevoerd.

Oproepen die telefonisch of via e-mail kunnen afgehandeld worden en oproepen waarbij de oproeper beter ten burele komt om aangifte te doen, zijn doorgeschoven naar burgerpersoneel. Ook niet-dringende zaken waar wel politietussenkomst vereist is, worden niet meer door de interventiepolitie gedaan, maar door politieagenten, die een afspraak maken met de oproeper om het probleem op een later tijdstip te bespreken en eventueel op te lossen.<sup>23</sup> Ook in Nederland werd een vergelijkbaar niet-spoed nummer ingevoerd, maar bij ons weten tot op heden nog niet geëvalueerd. Misschien kan de evaluatie van dergelijke initiatieven in het buitenland een inspiratie zijn voor onze beleidsmakers.

## Bibliografie

BAYLEY, D. (1996), *Police for the future*. Oxford, Oxford University Press, 1996

BERCAL, THOMAS E., (1970), *Calls for police assistance: "Consumer demands for Governmental service"*, *American Behavioral Scientist*, 13:5/6, 1970

BIJLEVELD, C., (2007), *Methoden en technieken van onderzoek in de criminologie*, Boom, Den Haag, 2007, 342p.

BRUGGEMAN e.a. (2009) *Evaluatie 10 jaar politiehervorming*. Rapport van de Federale Politieraad, 2009.

ECK, J., SPELMAN, W., (1987), *Who Ya Gonna Call? The Police as Problem-Busters*. *Crime & Delinquency*, Vol. 33 No. 1 31-52, 1987 Sage Publications.

DEVIS, E. & MAESSCHALCK, J.,(2009), *Stimulerend integriteitsbeleid in de publieke sector, De criminologische kant van het ondernemen*, VANDE WALLE, G. & VAN CALSTER, P.(eds), Den Haag, Boom, 2009, 339p.

EASTON, M., PONSAERS, P., DEMARREE, C., VANDEVOORDE, N., ENHUS, E., ELFFERS, H., HUTSEBAUT, F. en MOOR L.G., (2009), *'Multiple Community Policing: Hoezo?'*, Gent, Academia Press, 2009, 160-162.

EKINS, P., (1991), *The sustainable consumer society: a contradiction in terms*, *International Environmental Affairs*, 1991, p243.

---

<sup>23</sup> *Crime & Delinquency*, Vol. 33 No. 1, January 1987 31-52, 1987 Sage Publications.

MAECKELBERGH, B., (2009), 'Help Agent, ik vind het bakske van de tv niet', De Gentenaar, 17

oktober 2009.

MAZEROLLE, L., ROGAN, D., FRANK, J., FAMEGA, C. & ECK, J.E., (2005), 'Managing calls to the police with 911/311 systems', *Research for Practice*, Washington, Vol Feb., 2005, National Institute of Justice, 1-11.

TERPSTRA, J. & TROMMEL, W., (2009), 'Police, managerialization and presentational strategies', *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, Vol. 32 No. 1, Emerald, Amsterdam, 2009, 138.

TRACY, S.J., (2002), When questioning turns to face threat: An interactional sensitivity in 911 call-taking, *Western Journal of Communication*, X, 2002, 66, 129-157. (p130)

VAN DER TORRE, E.J., KUPPENS, J., FERWEDA, H.B. & VAN BOLHUIS V.J., (2007), De Kerntakendiscussie: verloop, opbrengsten en barrières, Instituut voor Veiligheid en Crisismanagement, Den Haag, 2007, 97p.

VERWEE, I (2009a)., De burger als vergeten schakel. W. BRUGGEMAN, E. DE WREE, J. GOETHALS, P. PONSAERS, P. VAN CALSTER, T. VANDER BEKEN, G. VERMEULEN (eds.), *Van pionier naar onmisbaar. Over 30 jaar Panopticon*, Antwerpen, Maklu, Reeks Libri, 2009, p 65-74.

VERWEE, I., (2009b)., Wat doet de politie? Onderzoek naar de dagelijkse politiepraktijk. In: Wat doet de politie?, Cahiers Politiestudies nr. 13, 2009, p. 37-66.

## **Regelgeving**

Algemene directie operationele ondersteuning van de federale politie en Vaste commissie voor de lokale politie, Interne Nota GPI 49: Centra voor informatie en communicatie, 14-18.

Art. 12 - Koninklijk besluit van 26 juni 2002 betreffende de organisatie van de gecentraliseerde dispatchingcentra en van het nationaal invalspunt, (B.S. 15/08/2002)

Zonale onderrichting politiezone Gent van 04/01/2005: Incidentafhandeling bij noodhulp, 2. (11p)

Dagorder politiezone Gent van 16/02/2000: De evolutie van het transmissiecentrum in de nabije toekomst.

